


Volume 15, 17 Nov 2015

Publisher: Uopen Journals

URL: <http://www.ijic.org>

Cite this as: Int J Integr Care 2015; WCIC Conf Suppl; [URN:NBN:NL:UI:10-1-117302](https://nbn-resolving.org/urn:nbn:nl:ui:10-1-117302)

Copyright: 

Conference Abstract

A case study approach and application of a modified value-stream mapping methodology to improve patient engagement in the management of complex chronic conditions / Un estudio de caso y la aplicación de una metodología de mapeo para mejorar la participación de los pacientes del flujo de valor modificado en el manejo de enfermedades crónicas complejas

Tara Sampalli, Nova Scotia Health Authority, Dalhousie University, Canada

Rob Dickson, Nova Scotia Health Authority, Canada

Correspondence to: **Tara Sampalli**, Nova Scotia Health Authority, Canada, E-mail: tara.sampalli@nshealth.ca

Abstract

Background: The burden of chronic conditions is on the rise resulting in bottlenecks in various parts of our healthcare system. Nova Scotia is also home to the highest proportion of people living with disabilities caused by chronic conditions. More recent studies have demonstrated a high prevalence of multimorbidity in primary care and in younger demographics aged under 65 years. Multimorbidity is fast becoming a challenging and expensive problem to the healthcare system. Individuals with multimorbidities are often high users of our system, have multiple care providers involved in their care and have significant functional health limitations. There is a definite need to develop effective models of care that can address the specific needs of these individuals which remain unaddressed in a disease focused care delivery approach. A service in Nova Scotia, the Integrated Chronic Care Service (ICCS) has been specifically designed to meet the needs of individuals with multimorbidities. ICCS works collaboratively with patients and their primary care provider in a novel care delivery approach that focuses on functional health management versus disease management. In a recent pilot study, the service and the model of care has demonstrated statistically significant improvements in functional health status in patients (n=300) post intervention.

Methodology: Based on key stakeholder feedback (patients, referring clinicians and leaders) and through an opportunity from the Canadian Foundation for Healthcare Improvement, this service has recently embedded a patient engagement framework in its care delivery model. A modified value stream mapping (VSM) methodology specifically designed to bring the customers' voice in chronic disease management was developed and applied to identify opportunities to improve patient engagement in care delivery processes. In this case study approach, many innovative strategies and tools have been introduced to strengthen patient engagement in direct care processes, from inform to collaborate as outlined in the IAP2 framework. Patient Assessment of Chronic Illness Care, Referring Clinician Satisfaction Survey, Patient Activation Measure and other validated tools are being used pre and post intervention to measure the success of this intervention.

Results: An initial outcome of this novel initiative is eliminating wait times to care for ICCS from 13 months in 2012 to no wait times in 2015.

Conference abstract Spanish

Antecedentes: La carga de las enfermedades crónicas está aumentando y resultando en cuellos de botella en varias partes de nuestro sistema de salud. Nueva Escocia es también el hogar de la mayor proporción de personas que viven con discapacidades causadas por enfermedades crónicas. Estudios más recientes han demostrado una elevada prevalencia de multimorbilidad en atención primaria y en la demografía jóvenes menores de 65 años. La multimorbilidad se está convirtiendo en un problema difícil y costoso para el sistema sanitario. Los individuos con multimorbilidades suelen ser altos usuarios de nuestro sistema, tener múltiples proveedores de cuidado que participen en su cuidado y tienen limitaciones funcionales de salud significativas. Hay una clara necesidad de desarrollar modelos efectivos de atención que puedan abordar las necesidades específicas de estas personas que siguen sin resolverse en una enfermedad centrado enfoque de prestación de cuidados. Un servicio en Nueva Escocia, el Servicio de Atención Crónica Integrado (ICCS) ha sido diseñado específicamente para satisfacer las necesidades de las personas con multimorbilidades. ICCS trabaja en colaboración con los pacientes y sus proveedores de atención primaria en un nuevo enfoque de atención que se centra en la gestión de la salud funcional versus el tratamiento de la enfermedad. En un reciente estudio piloto, el servicio y el modelo de atención ha demostrado mejoras estadísticamente significativas en el estado de salud funcional de los pacientes intervención de correos (n = 300).

Metodología: Con base en la retroalimentación de las partes interesadas clave (pacientes, médicos referentes y líderes) y a través de la oportunidad de la Fundación Canadiense para mejorar la atención en salud, este servicio se ha incorporado recientemente a un marco de compromiso del paciente en su modelo de prestación de servicios. Una metodología de mapeo de la cadena de valor modificado (VSM) específicamente diseñada para llevar la voz de los clientes en el manejo de enfermedades crónicas fue desarrollado y aplicado para identificar oportunidades para mejorar la participación de los pacientes en los procesos de prestación de atención. En este estudio de caso, muchas estrategias y herramientas innovadoras se han introducido para fortalecer el compromiso del paciente en los procesos de atención directa, de informar a colaborar como se indica en el marco IAP2. La evaluación de la Atención de Enfermedades Crónicas, Refiriéndose a una Encuesta de Satisfacción Clínica, para medir la activación del paciente y otras herramientas validadas están siendo utilizados intervención pre y post para medir el éxito de esta intervención.

Resultados: Un resultado inicial de esta novedosa iniciativa es eliminar los tiempos de espera para atender a ICCS de 13 meses en 2012 para no tener tiempos de espera en el 2015.

Keywords

complex chronic conditions; multimorbidities; patient engagement; value stream mapping / condiciones crónicas complejas; multimorbilidades; el compromiso del paciente; mapeo de la cadena de valor

PowerPoint presentation

<http://integratedcarefoundation.org/resource/wcic3-presentations>